

## CE50-10 ハードウェア付帯サービス仕様書

本サービス仕様書は、お客様に対して株式会社日立製作所（以下「当社」といいます。）が、当社システム装置 CE50-10（以下「装置」といいます。）に付帯されるサービスとして提供する、本サービス仕様書第4条に定める保守サービス（以下、「本サービス」といいます。）の内容、提供方法について記述したものです。

なお、本サービスは、「CE50-10 ハードウェア付帯サービス規約」（以下「規約」といいます。）に従い実施されます。

### 1. 本サービスの体制

本サービスは、当社又は当社が認める会社（以下「サービス会社」といいます。）が行います。装置が円滑に稼働するようサービスに万全を期すため、営業、サービス拠点、事業所が一体となった密接なサポート体制を取っています。

### 2. 本サービス提供の前提条件

本サービス提供の前提条件は、以下のとおりです。

- (1) 本サービスの対象となる装置が、日本国内に設置されていること。
- (2) 対象の装置並びにこれらに付随するソフトウェア（ファームウェア含む）は、当社が特定する最新の装置構成、リビジョンおよびバージョンに保たれ正常な動作状態にあるものとします。
- (3) 当社は、装置の操作性、保守性、もしくは信頼性を改善する目的又は装置を法定規格に適合させる等の目的で、装置を無償で改良でき、改良済みの装置については引き続き本サービスの対象となります。
- (4) 本サービスのために、お客様は装置を一時的にシステム、設置場所から取り外し、お客様がお持ちの装置用の梱包箱に梱包して当社指定の送付先に返送するものとします。
- (5) 次の事項に該当する場合、本サービスの対象外とします。
  - お客様の据付場所の不備、又は当社が承認していない場所もしくは環境による障害又は故障。
  - お客様が装置のマニュアル等に従わなかったことによる障害又は故障。
  - お客様の装置の不相当又は不完全なメンテナンスによる障害又は故障。
  - 当社が提供していないソフトウェア、インタフェース、消耗品又はその他の製品による障害又は故障。
  - 当社が行っていない又は承認していない本装置の改造による障害又は故障。
  - 当社から感染していないウイルス、ワーム又は同種の有害なコードによる障害又は故障。
  - お客様が本サービスのために必要な前提条件を満たしていないと当社が相当の事由をもって判断する場合。
  - お買い上げ後の輸送および移動時の落下、衝撃等お客様のお取扱いが適正でないために生じた故障又は損傷の場合。
  - 火災、地震、落雷、その他天災地変、公害、塩害、もしくは異常電圧による故障又は損傷の場合。
  - 装置に接続した他社製品および不適切な消耗品や記録媒体に起因して装置に故障又は損傷が生じた場合。
  - 当社がサービスを提供していないハードウェアおよびソフトウェアが原因で必要となった場合。
  - 事故、誤操作、電力事情、空調設備、自然災害、又はメディアの不良が原因で必要となった場合。
  - 当社所定の交換単位以下の部材単位での障害原因の特定および調査。

- (6) 本サービスの対象とならないハードウェア、ソフトウェア又はネットワークの問題に関するサービスについては、当社は所定の料金を別途請求することができます。
- (7) 本サービスの仕様又はマニュアル等において、最大許容量や使用量等が規定されている装置につき当該許容量を超えて使用されている装置は、本サービスの対象とはならず当社所定の料金による別サービスとなります。
- (8) 本サービス仕様に別途定めがない限り、本サービスには、補給品又はその他の消耗品の納入、返却、交換および設置は含みません。
- (9) 当社は、他社製品のメーカー又はライセンサーが当該装置へのサービス提供若しくは部品の提供を中断、中止又は終了した場合、お客様への本サービスの全部若しくは一部の提供を中断、中止、又は終了することができます。
- (10) 装置は品質維持のため、当社が提供するシステムファームウェア、ドライバの最新モジュール適用を推奨しております。適用につきましてはお客様作業とする運用としております。

### 3. 本サービスの概要

#### 3. 1 装置の製品保証と本サービス

装置の無償保証期間及び本サービスの対象となる期間は、表 3. 1 の通りです。各期間の始期となる出荷日は、お手元の送品案内状に記載の通りです。

表 3. 1 装置の製品保証と本サービス

項番	種別	期間	内容
1	製品保証	出荷後 1 年間	無償保証期間
2	本サービス	出荷後 10 年間	お客様からの修理依頼を受け、ハードウェアを修理する期間

#### 3. 2 本サービスの受付時間と対応窓口

表 3. 2 本サービスの受付時間と対応窓口

項番	受付時間		保守分類	保守受付窓口 <sup>(*1)</sup>
1	当社営業日 <sup>(*2)</sup>	午前 9 時～午後 5 時	センドバック修理保守	日立制御システムサービスセンタ

\*1：お客様から修理依頼の連絡をいただき、修理対応の調整をさせていただきます。

\*2：営業日は月曜日から金曜日まで（ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び当社が定める休日を除きます。）です。

### 3. 3 製品別の提供サービス内容

表 3. 3 製品別の提供サービス内容

＜凡例＞●：サービス対象 —：サービス対象外

項番	対象製品名	形名	提供サービス内容
			センドバック修理保守サービス(*1) (障害部品交換作業／保守交換時ファームウェア更新作業／設定初期化)
1	システム装置 CE50-10	SH-H2331-003	●

\*1：根本原因不明などの場合にも合理的な範囲で障害復旧に努めますが、代替案の提案をさせていただく場合があります。

## 4. 本サービスの内容

本サービスの内容は、以下に示す各種の保守サービスを指すものとします。

本サービス対象となる装置は、当社による本サービス提供が可能な期間中の装置であり、且つ本サービス提供時に対象装置の仕様に定める構成と各種条件を備えていることが必要です。

### 4. 1 保守サービス

#### 4. 1. 1 センドバック修理

お客様にて、修理依頼装置を当社指定の送付先に返送いただき、修理終了後に装置の発送を行います。

センドバック修理は、以下の内容にて行います。

- (1) 装置に障害が発生した場合、表 3. 2 の本サービス受付時間においてお客様からの障害コールにより、修理対応の調整、送付先の案内などをさせていただきます。
- (2) 障害修復を行う上で、その装置の障害状態について本サービス受付から問い合わせを行う場合があります。その際には障害内容についてお知らせください。
- (3) 修理をご依頼の際は、USB 等の記録媒体、本保証の対象とならない純正品でない付加物等を事前に取り外してご準備ください。これらが装置に付加された状態で引き渡された場合、弊社はこれに対する責任を負いません。
- (4) 修理の際、装置の記憶装置（SSD 等）に記憶されたデータ、プログラム及び設定内容は消去いたします。それにより生じたいかなる損害（逸失利益、その他の間接損害を含む）についても責任を負いません。

また、本サービスに関して、当社に対するいかなる請求についても当社は責任を負いませんのでご了解願います。修理をご依頼される場合は、お客様の責任と負担においてバックアップを取られるようお願いいたします。また、普段から適宜バックアップを取られることをお勧めいたします。また、装置引渡し前にデータ消去をお願いいたします。

- (5) 修理期間は、原則として装置受取後 4 週間としますが、場合によってはそれ以上要することがあります。

#### 4. 1. 2 障害部品交換作業

障害部品交換作業は、以下の内容にて行います。

- (1) センドバック修理の過程において装置に関するハードウェア故障を修復するために、部品の交換が適切であるとサービス員が認めた場合、部品交換を実施するものとします。この部品交換に係る料金を、お客様に請求いたします。  
また、サービス員がハードウェア故障の修復のために適切であると認めた部品交換以外の処置をお客様が希望しサービス会社が認めた場合、別途必要な料金をお客様に請求いたします。
- (2) お引き取りする SSD (ソリッドステートドライブ) には機密情報が入っていないものとして取り扱います。
- (3) 修理のために交換した部品は、ご返却できませんのでご了承ください。
- (4) 修理にてマザーボード交換時には、ファームウェアなどの設定が初期化されますのでご了承ください。また、マザーボード交換時には MAC アドレスが変更されますのでご了承ください。
- (5) 交換用部品は、故障部品と同等以上の機能を有する部品 (故障部品と外観が異なるものを含む) となる場合があります。

#### 4. 1. 2. 1 修理依頼時のお願い事項

修理依頼時は、修理依頼装置を当社指定の送付先に送付する前に以下の実施をお願いいたします。

- 取扱説明書の「連絡シート」の内容に基づき、障害発生時のランプ状態、ディスプレイ上の表示を確認いただき、確認結果の連絡をお願いします。
- 修理にあたり障害時の OS ログの確認が必要となることがあります。採取をお願いします。
- 修理依頼装置のデータバックアップとデータの消去をお願いいたします。

#### 4. 1. 3 修理交換時ファームウェア更新作業

障害修復後、当該装置は、サービス員が当社指定バージョンに更新作業を行います。

#### 4. 1. 4 設定初期化

障害修復後、当該装置のファームウェア設定を出荷時の状態に初期化します。

また、OS プレインストールモデルの場合は、最新のプレインストールマスタにてインストールを行います。

### 5. 作業完了報告

本サービスの作業完了報告は、サービス会社所定の報告書で報告いたします。報告書は装置に同梱いたします。

### 6. お客様に実施いただく事項

装置を円滑に運用するため、お客様にて次の事項を行ってください。

### 6. 1 プログラム、データおよび設定情報のバックアップ

装置のプログラム、データおよび設定情報を保護するためにバックアップ等の防御措置を適時行ってください。

### 6. 2 障害発生時の対応

#### (1) 他社製品併用システムの障害切り分け

他社製品を併用したシステムの障害では、他社製品との障害部位切り分けはお客様にて実施ください。

切り分けの結果、障害部位が他社製品の場合は、当社ではご対応致しかねるため、お客様からご購入先の窓口へご相談ください。

#### (2) 修理にあたり OS ログの確認が必要となることがあります。OS ログの採取をお願いいたします。

#### (3) 障害コール

装置に異常が発生した場合、表 3. 2 に記載された保守受付窓口にご連絡ください。必要に応じて以下の内容をお伺いさせていただきます。

- ・対象装置に関する情報の提供（形名、製番、等）

### 6. 3 修理依頼装置の返送

修理依頼装置を当該装置用の梱包箱に梱包して、当社指定の送付先に返送をお願いします。また、その際の費用はお客様にてご負担をお願いいたします。

### 6. 4 設置場所の管理

装置の設置環境の要件は取扱説明書を確認し、要件を満足する設置環境を準備してください。

以上